

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi Pada Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Pos Pelayanan Terpadu
di Desa Sukabanjar, Kecamatan Sidomulyo, Lampung Selatan)**

Skripsi

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi Syarat-Syarat Guna
mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh:

**Agustina Nurhayati
NPM: 1651010530
Program Studi: Ekonomi Syariah**



**EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2020 M**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi Pada Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Pos Pelayanan Terpadu
Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

Agustina Nurhayati

NPM: 1651010530

Program Studi: Ekonomi Syariah



Pembimbing I : Budimansyah S.TH.I., M.Kom.I

Pembimbing II : Yetri Martika Sari, M.Acc. Akk

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/ 2020 M**

ABSTRAK

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat setempat, hak asal usul dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia. Desa dibekali dengan pedoman dan petunjuk teknis perencanaan dan pengelolaan keuangan desa dalam pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Pengelolaan keuangan desa dapat dijadikan sebagai *knowledge based society* karena dapat mengakomodir banyak hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di desa. Pemerintah Desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemerdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik. Kinerja Pemerintah Desa Sukabanjar dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dari penjelasan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kinerja pemerintah desa terkait dengan kualitas pelayanan publik, bagaimana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dan bagaimana kinerja pemerintah desa menurut perspektif ekonomi islam. Untuk itu dalam penelitian ini mengangkat judul “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, menurut sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam langkah menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil analisis data adalah kinerja Pemerintah Desa Sukabanjar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan berjalan dengan bagus, akan tetapi belum sepenuhnya rencana program kerja terlaksana. Menurut warga Desa Sukabanjar kinerja pemerintah desa sudah dapat dirasakan manfaatnya. Dalam perspektif ekonomi islam Pemerintah Desa Sukabanjar sudah memenuhi kriteria dalam Al-Qur'an dan sunnah.

Kata Kunci : Kinerja Pemerintah Desa, Kualitas Pelayanan Publik, dan Ekonomi Islam

SURAT PERNYATAAN

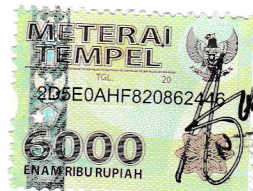
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustina Nurhayati
NPM : 1651010530
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Ekonomi Islam” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya oranglain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 18 September 2020

Penulis



Agustina Nurhayati
NPM. 1651010530



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

Nama Mahasiswa

: Agustina Nurhayati

NPM

: 1651010530

Program Studi

: Ekonomi Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Budimansyah, S.Thl., M.Kom.I

NIP. 197701252002121001

Yetri Martika Sari, M.Acc

NIP. 198403282018012001

Ketua Jurusan

Madnasir, S.E., M.S.I

NIP. 197504242002121001



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam” disusun oleh Agustina Nurhayati, NPM. 1651010530 Program Studi Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Kamis, 05 November 2020.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr.H. Rubhan Masykur, M.Pd.

Sekretaris : Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak.

Penguji I : Nurlaili, M.A.

Penguji II : Budimansyah, M.Kom.I.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

NIP. 198 008012003121001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: 286. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah 02:286)¹



¹ Kementerian Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h.49

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah swt, sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda cinta, kasih, sayang dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orangtua ku Bapak Eviyanto dan Ibu Tumiyem yang tidak pernah lelah untuk senantiasa mendoakan serta memberikan motivasi dan dukungan demi terwujudnya cita-cita putrinya. Terimakasih pak, mak karena telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga aku mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rizky dan keberkahan umur kepada bapak dan mamak serta selalu dalam lindungan Allah.
2. Kesayangan bunda Alteza Nadhif Asshauqi. Terimakasih karena telah menjadi salah satu alasan untuk bunda berjuang dan menjadi awal dari segalanya. Dan terimakasih telah menjadi warna dalam hidup ini. Semoga Allah senantiasa menjaga mu serta selalu dalam lindungan Allah.
3. Kakak ku yang aku sayangi Fitriana, A.Ma.Pd dan Priyanto yang selalu memberikan nasehat dan bantuan dalam segala hal serta turut mendoakan ku dalam menyelesaikan pendidikan ini. Adik ku tercinta Nelly Anggraini yang selalu meyakinkan ku bahwa aku bisa menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih mas, mba, cik karena kalian sudah membantu menjaga, merawat dan menyayangi Eza sewaktu aku melanjutkan studyku.

Terimakasih atas support yang sudah kalian berikan. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

4. Daeng ku, Sahabat ku Irma Febrinawati (yang akan sama-sama mendapat gelar S.E dihari yang sama). Terimakasih yang amat sangat karena telah menjadi orang yang begitu berarti dalam hidup ini. Terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus saudara bagiku, terimakasih untuk pundakmu yang bersedia dijadikan tempatku bersandar ketika aku mulai lelah, terimakasih untuk tangan yang selalu menghapus air mata dan tangan yang menggapaiku disaat aku terjatuh. Semoga Allah selalu melindungi mu dan semoga hubungan baik akan terjalin untuk selamanya. Dan untuk Ayah Rudi, Mamak Jum, Pikacu, Daeng Rindu dan Rajendraku terimakasih karena telah menganggapku seperti keluarga. Semoga Allah limpahkan semua RahmatNya kepada keluarga kedua.
5. Almamater tercinta Universitas Negeri Raden-Intan Lampung tempat saya menimba ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Agustina Nurhayati lahir di OKU Timur, 15 Agustus 1998. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Eviyanto dan Ibu Tumiyem. Jenjang pendidikan yang ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. RA Nurul Falah, Sidomulyo pada tahun 2003.
2. SD Negeri Bumiarum pada tahun 2004-2010.
3. SMP Negeri 1 Belitang pada tahun 2011-2013.
4. MA Negeri Gumawang pada tahun 2014-2016.
5. Pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Ekonomi Islam” tanpa suatu halangan apapun. Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa adanya pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Madnasir, S.E., M.S.I selaku ketua jurusan prodi Ekonomi Syariah UIN Raden Intan Lampung.
3. Budimansyah, S.Thl., M.Kom.I selaku dosen UIN Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
4. Yetri Martika Sari, M. Acc selaku dosen UIN Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan banyak sekali ilmu kepada penulis.
6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data, referensi dan lain-lain.
7. Aparatur Desa Sukabanyar yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di Desa Sukabanyar.

8. Warga Desa Sukabanyar yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah kelas G angkatan 2016. Terimakasih untuk kebersamaan yang telah kalian berikan.
10. Teman-teman KKN TALPA 90, Kak Andi, Mas Pur, Dedek Rakhatar, Brayen, Masrur, Kak Ocha, Umma Ajeu, Mami Gishell, Gempi, Geskeun, Empit, Nyenyeng. Terimakasih untuk kebersamaan dan kehangatan keluarga selama 40hari. Semoga keluarga Toge Pak Muis akan selalu harmonis ya hehe

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, dana dan kemampuan penulis dalam menulis skripsi. Untuk itu kepada para pembaca kiranya dapat memberikan kritik dan saran yang membangun. Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini akan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, November 2020

Penulis

Agustina Nurhayati

NPM. 1651010530

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Fokus Penelitian	13
E. Rumusan Masalah	13
F. Tujuan Penelitian	14
G. Manfaat Penelitian	14
H. Metode Penelitian.....	15
 BAB II LANDASAN TEORI	 21
A. Kajian Teori	21
1. Otonomi Desa	21
2. Pemerintahan Desa.....	32
3. Pelayanan Publik.....	37
4. Ekonomi Islam	46
B. Penelitian Terdahulu	49
 BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	 53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Desa Sukabanyar.....	53
2. Kondisi Geografis Desa Sukabanyar	53
3. Kondisi Demografis Desa Sukabanyar	56
4. Kondisi Pemerintahan Desa Sukabanyar	57
5. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sukabanyar.....	59
B. Deskripsi Hasil Penelitian	61
1. Deskripsi data penelitian	61
2. Pelayanan Publik di Desa Sukabanyar.....	62
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 67

A. Kinerja Pemerintah Desa terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik...	67
B. Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Publik	78
C. Kinerja Pemerintah Desa dalam Perspektif Ekonomi Islam	85

BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur APBDesa tahun 2019.....	7
Tabel 3.1 Tahun Periode Kepala Desadan Sekretaris Desa Sukabanjar.	54
Tabel 3.2 Karakteristik Responden.	61
Tabel 3.3 Daftrar posyandu di Desa Sukabanjar.....	63
Tabel 3.4 Pembangunan infrastruktur jalan Desa Sukabanjar tahun 2019	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan struktur Pemerintah Desa Sukabanjar. 60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2: Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal, untuk mendapatkan gambaran yang jelas dalam memahami proposal penulisan skripsi ini, maka adanya penjelasan mengenai penegasan judul yang terkait di skripsi ini agar tidak terjadi penafsiran dan kesalahpahaman dalam penafsiran skripsi ini. Demikian halnya dengan penulisan skripsi ini, tidak lepas dari halnya judul. Penelitian yang akan dilakukan ini berjudul **“ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**. Secara rinci penegasannya sebagai berikut :

Analisis adalah proses mengurai suatu hal menjadai berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan dan peranan masing-masing unsur.¹

Kinerja adalah suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja.²

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta Undang-Undang di wilayah tertentu.³

¹ Delvi Otista Maria, “Analisis Kinerja Pegawai kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”, (Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, 2017), h.6

²*Ibid*, h.7

³Subagyo, Nur Aini Masrurroh, Indra Bastian, “*Akuntansi Manajemen Berbasis Desain*” (Yogyakarta : UGM Press, 2018), h.50

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁴

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau yang ditetapkan.⁵

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah.

Publik adalah umum, masyarakat dan negara.⁶

Perspektif adalah pandangan atau sudut pandang.⁷

Ekonomi Islam adalah sebagai satu system ekonomi berlandaskan pada al-Qur'an dan sunnah yang menggariskan nilai, prinsip dan tujuan yang bersumber pada ajaran syar'i dalam berekonomi.⁸

Berdasarkan uraian di atas mengenai penjelasan dari istilah-istilah yang terdapat pada judul maka dalam penelitian ini penulis bermaksud

⁴Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Desa

⁵Agung Rizki Hartono, "Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, Dan Lokasi Penjualan terhadap Kepuasan Konsumen", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019), h.9

⁶Umar Said, *Inovasi Kebijakan Pendidikan Kejuruan Berbasis Enterpreneur*, (Jawa Timur : Zifatama Jawara, 2019), h.67

⁷ Kurnarjo, *Glosarium Ekonomi Keuangan Dan Pembangunan*, (Jakarta: Uii Press 2003), h. 529

⁸ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta:pustaka Pelajar, 2013), h.69

untuk menganalisis bagaimana kinerja pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif ekonomi islam.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul penelitian ini berdasarkan alasan secara obyektif dan secara subyektif antara lain sebagai berikut:

1. Alasan Obyektif

Penulis ingin melakukan penelitian ini karena penulis melihat pelayanan publik seperti pembangunan infrastruktur jalan dan pos pelayanan terpadu atau posyandu yang ada di Sukabanjari Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan tidak merata atau dilakukan secara bertahap dari satu dusun ke dusun lainnya. Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang diperoleh setiap tahunnya sejumlah Rp. 433.571.722 harusnya itu merupakan dana yang cukup untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan publik contohnya pembangunan infrastruktur jalan desa yang merata dan pos pelayanan terpadu yang aktif disetiap dusunnya.

2. Alasan Subyektif

Permasalahan penelitian ini adalah termasuk dalam salah satu bidang studi keilmuan yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yakni jurusan Ekonomi Syariah. Tersedianya literatur yang cukup mendukung sebagai bahan referensi sehingga diperkirakan skripsi ini dapat terselesaikan.

C. Latar Belakang

Desentralisasi adalah penyerahan Kekuasaan Pemerintahan Daerah oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Pengertian ini sesuai dengan Undang-undang nomor 23 tahun 2014. Dengan adanya desentralisasi maka muncul otonomi bagi suatu pemerintahan daerah.

Desentralisasi sebenarnya adalah istilah dalam keorganisasian yang secara sederhana didefinisikan sebagai penyerahan kewenangan.⁹ Desentralisasi berhubungan dengan otonomi daerah. Sebab, otonomi daerah merupakan kewenangan suatu daerah untuk menyusun, mengatur, dan mengurus daerahnya sendiri tanpa ada campur tangan serta bantuan dari pemerintah pusat. Adanya desentralisasi seharusnya memberikan dampak positif pada pembangunan daerah dalam suatu negara hingga daerah otonom tersebut dapat mandiri dan secara otomatis dapat memajukan pembangunan nasional. Untuk itu kita perlu meningkatkan efisiensi dan kinerja pengeluaran daerah agar dapat tercapai sasaran pembangunan yang tepat.

Otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia saat ini merupakan wujud dari diberlakukannya desentralisasi. Otonomi merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan. Hal ini selaras dengan diberlakukannya UU

⁹ Mudrajat Kuncoro, Ph. D, *Otonomi Daerah*, (Jakarta : Erlangga, 2014), h.3

No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab, terutama mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi yang ada di daerah masing-masing.

Tujuan pemberian otonomi daerah yaitu untuk memungkinkan daerah yang bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri dalam meningkatkan daya guna dan hasil penyelenggaraan pemerintahan bagi pelayanan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan.

Otonomi daerah dan desentralisasi merupakan tuntutan daerah yang sudah lama digemakan sekaligus sebagai langkah strategis bangsa Indonesia untuk menyongsong era globalisasi ekonomi yang memperkuat basis perekonomian daerah. Pelaksanaan otonomi daerah merupakan titik fokus yang penting dalam rangka memperbaiki kesejahteraan rakyat. Pengembangan suatu daerah dapat disesuaikan oleh pemerintah daerah dengan potensi dan kekhasan daerah masing-masing.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak

asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁰

Desa dapat dipandang sebagai elemen utama dari usaha yang sedang dilakukan pemerintah Indonesia dalam memperluas desentralisasi sampai ke elemen pemerintahan terkecil. Usaha ini merupakan bentuk kesinambungan proses desentralisasi.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, posisi pemerintah desa menjadi semakin kuat, karena tidak lagi diatur dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, tetapi diatur dengan Undang-Undang tersendiri.¹¹ Kehadiran Undang-Undang tersebut disamping merupakan penguatan status desa sebagai pemerintah masyarakat, sekaligus juga menjadikan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat desa. Karena Undang-Undang ini juga memuat kebijakan mengenai desa yang mengarah kepada adanya Otonomi Desa yang luas.

Dalam kaitannya dengan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa), desa dibekali dengan pedoman dan petunjuk teknis perencanaan dan pengelolaan keuangan desa. Pengelolaan keuangan desa dapat dijadikan sebagai *knowledge based society* karena dapat mengakomodir banyak hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan

¹⁰Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

¹¹ Wida Puspawardani, Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Oleh Pemerintah Desa Di Desa Parakanmangu Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Galuh, (2017), h.1

pemerintah, pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di desa. Berikut adalah data APBDes Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan.

Tabel 1.1
Struktur APBDesa tahun 2019

STRUKTUR APBDESA	
<i>Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan</i>	
PENDAPATAN	433.571.72
	2
I. PENDAPATAN	: 433.571.722
1. Pendapatan Asli Desa	:
2. Pendapatan Transfer	:
	-
Dana Desa (DD)	:
	-
Bagi Hasil Pajak dan Retribusi Daerah (BHPRD)	:
	-
Alokasi Dana Desa (ADD)	:

		429.336.722
	Bantuan Keuangan	:
		-
	- Bantuan Provinsi	:
		-
	- Bantuan Kabupaten	:
		-
3.	Pendapatan Lain-lain	:
		-
	BELANJA	464.089.6
		64
II	BELANJA	:
.		464.089.664
	Bidang Penyelenggaraan	
1.	Pemerintahan Desa	:
		402.614.664
2.	Bidang Pembangunan Desa	:
		45.275.000
	Bidang Pembinaan	
3.	Kemasyarakatan	:
		16.200.000
	Bidang Pemberdayaan	
4.	Masyarakat	:
		-

5. Bidang Penanggulang Bencana :

-

SURPLUS (DEFISIT)

(30.517.942, (30.517.94

0)

2)

PEMBIAYAAN

12.517.94

2

II

PEMBIAYAAN

:

I.

12.517.942

1. Penerimaan Pembiayaan

:

12.517.942

SILPA

:

Pencairan Dana Cadangan

:

Hasil Kekayaan Desa Yang

:

dipisahkan

2. Pengeluaran Pembiayaan

:

Pembentukan Dana Cadangan

:

Penyertaan Modal Desa

:

-

PEMBIAYAAN NETTO	(18.000.000)	(18.000.000)
		0)

Sumber Data : Pemerintahan Desa Sukabajar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan.

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa Anggaran Pendapatan Belanja Desa sejumlah Rp. 433.571.722 dialokasikan untuk Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Bidang Pembangunan Desa, Bidang Pembinaan Kemasyarakatan, Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Bidang Penanggulangan Bencana.

Kinerja dan kemampuan keuangan daerah merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk melihat kemampuan daerah dalam menjalankan otonomi daerah.¹² Sejalan dengan hal tersebut diatas maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,

¹² Abdul Halim, *Akuntansi Keuangan Daerah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), hlm.

pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa memiliki pemerintahannya sendiri. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa yang meliputi Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa.¹³ Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.¹⁴

¹³Joni Suwarno, Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu), *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Volume 1 Edisi 2, (2012), h.2

¹⁴Dwipayana, AAGN. Ari, *Membangun Good Governance di Desa*, (Yogyakarta : IRE Press, 2003), h.15

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Artinya : *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (QS. An-Nisa' 4:58)*¹⁵

Menurut kandungan ayat tersebut, amanah adalah sesuatu yang diserahkan kepada pihak lain untuk dipelihara atau dikembalikan bila diminta oleh pemiliknya. Amanat yang dimaksud tidak hanya menyangkut urusan material dan hal-hal yang bersifat fisik. Tetapi kata-kata adalah amanah. Menunaikan hak Allah adalah amanah, memperlakukan sesama insan secara baik adalah amanah. Amanat seperti titipan, utang dan tiap-tiap hak orang yang dipercayakan, wajiblah untuk memberikan kepada empunya. Orang yang tidak mau memberikannya dinamai orang khianat, perintah Allah seperti amanat itu wajib dilaksanakan dan dibayarkan menurut aturan-Nya.¹⁶

Dalam penelitian ini penulis ingin melihat kinerja Pemerintah Desa Sukabanjar terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada periode 2015-2021. Dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang diperoleh sebesar Rp. 433.571.722 harusnya bisa

¹⁵Kementerian Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h.87

¹⁶ Mahmud Yunus, *Tafsir Qur'an Karim*, (Jakarta: PT. Hidakarya Agung, 2004), h-118-119

digunakan untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang bagus bagi masyarakat. Namun kenyataannya pelayanan publik seperti pembangunan Infrastruktur jalan dan pos pelayanan terpadu pada Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan kurang berjalan dengan sempurna, ada beberapa jalan di dusun tersebut yang masih harus banyak diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam”*.

D. Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis memfokuskan penelitian pada kinerja keuangan pemerintah desa terhadap pelayanan publik di Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Lampung Selatan priode 2015-2021. Karena di Desa Sukabanjar pembangunan infrastruktur jalan tidak dilakukan secara bersamaan dalam tahun yang sama, melainkan dilakuka secara bergantian dari satu dusun ke dusun lainnya.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menuliskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pemerintah desa terkait dengan kualitas pelayanan publik ?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik ?
3. Bagaimana kinerja pemerintah desa menurut perspektif ekonomi islam ?

F. Tujuan Penelitian

Diadakannya penelitian diatas bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintah desa terkait dengan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis kepuasan masyarakat yang dilihat dari kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kinerja pemerintah desa menurut perspektif ekonomi islam.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Secara Praktis

Bagi Masyarakat : Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat.

Bagi Pemerintah : Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur negara yang berkompeten didalamnya.

Bagi Penulis : Penelitian ini merupakan proses pembelajaran dalam penerapan antara teori dan praktek yang dituangkan dalam suatu karya ilmiah.

H. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, dan lembaga masyarakat.¹⁷ Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari Pemerintah Desa Sukabanjara dan masyarakat desa Sukabanjara dengan menggunakan metode wawancara.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis dan uraian dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti, data yang langsung didapatkan dari sumbernya. Data

¹⁷ Soeranto, Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN, 2008), h. 76

tersebut diperoleh dari wawancara dengan Instansi Pemerintahan Desa, Pemerintah Desa Sukabanjar Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan dan masyarakat Desa Sukabanjar.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel, internet dan instansi pemerintah.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.¹⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sukabanjar, dengan jumlah 1.235 Kepala Keluarga yang menyebar di 5 dusun.

b. Sampel

Sampel adalah sesuatu yang dijadikan kesatuan yang akan dipilih. Pada penelitian ini metode sampel yang digunakan yaitu *Quota Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas), kemudian dengan patokan jumlah tersebut peneliti mengambil sampel secara sembarang asal

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2013), h.8

memenuhi persyaratan sebagai sampel dari populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel akan diambil secara acak dari beberapa warga dusun yang ada di Desa Sukabanjar, yakni sebanyak 5 Kepala Keluarga dari masing-masing dusun selaku warga yang menikmati kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Sukabanjar sehingga sampel berjumlah 25 Kepala Keluarga.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau apabila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui media komunikasi, misalnya lewat telepon.¹⁹ Pada penelitian ini metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka. Wawancara terbuka adalah wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Pada penelitian ini wawancara dilakukan oleh peneliti dan Instansi Pemerintahan Desa, Pemerintah Desa Sukabanjar seperti Kepala Desa, Bendahara Desa dan Sekretaris Desa beserta masyarakat Desa Sukabanjar.

¹⁹ *Ibid*, h.105

b. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun non perilaku. Observasi dimaksudkan untuk mengamati secara cermat mengenai catatan-catatan yang dibuat oleh instansi pemerintah maupun swasta.²⁰

c. Dokumentasi

Cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.²¹

5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil interview, observasi, dokumentasi dan kuesioner untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan orang lain.²² Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya,

²⁰*Ibid*, h. 111

²¹ *Ibid*, h.114

²² Neong Muhajir, *metodologi penelitian kualitatif*, (Yogyakarta: Reka Sarasin.1990), h.79

yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi yang akurat yang diperoleh dari masyarakat Desa Sukabanjara.

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.²³ Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi.²⁴

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan yang dikemukakan pada awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulisan kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang kredibel, karena seperti telah dikemukakan bahwa rumusan masalah dalam

²³Prof. DR. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.431

²⁴*Ibid*, h. 434

penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.²⁵



²⁵*Ibid*, h. 438

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Otonomi Desa

a. Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, *deca* yang berarti tanah air, tanah usul, atau tanah kelahiran. Dari perspektif geografis, desa atau *village* diartikan sebagai “*a groups of hauses or shops in a country area, smaller than a town*”. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Dengan pemahaman bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi desa yang seimbang terhadap penyelenggaran Otonomi Daerah karena dengan Otonomi Desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan Otonomi Daerah. Desa memiliki wewenang sebagai berikut :²⁶

- 1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa.

²⁶Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa

- 2) Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota yang diserahkan peraturannya kepada desa, yakni urusan pemerintahan secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
- 3) Tugas pembantuan dari pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten atau Kota.

Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa. Tujuan pembentukan desa adalah meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Dalam menciptakan pembangunan hingga ditingkat akar rumput, maka terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk pembentukan desa yakni :

- 1) Faktor penduduk, minimal 2500 jiwa atau 500 kepala keluarga.
- 2) Faktor luas, yang terjangkau dalam pelayanan dan pembinaan.
- 3) Faktor letak, yang memiliki jaringan perhubungan atau komunikasi antar dusun.
- 4) Faktor sarana prasarana, tersedianya sarana perhubungan, pemasaran, sosial, produksi dan sarana pemerintahan desa.

- 5) Faktor sosial budaya, adanya kerukunan hidup beragama dan kehidupan bermasyarakat dalam hubungan adat istiadat.
- 6) Kehidupan masyarakat, yaitu tempat untuk keperluan mata pencaharian masyarakat.

Berdasarkan sejarah pertumbuhan desa di Indonesia ada tiga tipe desa yang sejak awal pertumbuhannya sampai sekarang diantaranya :²⁷

- 1) Desa adat (*self-governing community*) yaitu desa adat yang merupakan bentuk asli dan tertua di Indonesia. Konsep “Otonomi Asli” merujuk pada pengertian desa adat ini. Desa adat mengurus dan mengelola dirinya sendiri dengan kekayaan yang dimiliki tanpa campur tangan Negara. Desa adat tidak menjalankan tugas-tugas administratif yang diberikan oleh Negara. Contoh desa adat Pakraman di Bali.
- 2) Desa administrasi (*local state government*) desa yang merupakan satuan wilayah administrasi, yaitu satuan pemerintahan terendah untuk memberikan pelayanan administrasi dari pemerintah pusat. Desa administrasi dibentuk oleh Negara dan merupakan kepanjangan tangan Negara untuk menjalankan tugas-tugas administrasi yang diberikan oleh negara. Desa administrasi secara substansial tidak mempunyai hak otonom dan cenderung tidak demokratis.

²⁷Tim Penyusun Naskah Akademik RUU Tentang Desa, *Naskah Akademik RUU Tentang Desa*, (Jakarta : Depdagri, 2007), h.83

- 3) Desa otonom (*local self government*), yaitu desa yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi dengan Undang-Undang. Desa otonom mempunyai kewenangan penuh dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Otonomi Desa

Dalam menjalankan otonomi desa tentu tidak serta merta berjalan dengan mudah, tentunya terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Otonomi Desa.²⁸

1) Faktor penghambat

Faktor penghambat pelaksanaan Otonomi Desa adalah rendahnya sumber daya manusia dalam keterampilan, termasuk yang terlibat dalam penyelenggaraan Pemerintah Desa. Rendahnya kelembagaan desa, lemahnya perencanaan dan kurangnya sarana dan prasarana desa maupun mengenyam pendidikan. Secara umum, pelaksanaan Otonomi Desa belum berjalan dengan optimal karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2) Faktor Pendukung

Salah satu yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan Otonomi Desa adalah Faktor Keuangan Desa. Pengelolaan keuangan Desa yang baik akan menghasilkan

²⁸Bambang Suryadi, *Memahami Peraturan Pemerintah tentang Desa*, Cetakan Pertama, (Bandar Lampung : Sai Wawai, 2016), hlm.5

peningkatan Pendapatan Asli Desa dan meningkatkan usaha-usaha pembangunan. Yang dimaksud dengan keuangan desa adalah semua hak dan kewajiban Desa yang dapat dinilai dengan uang dan segala sesuatu berupa uang dan barang yang dapat dijadikan milik Desa yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa didanai dari atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.

Pelaksanaan Otonomi Desa merupakan otonomi yang asli, bulat dan utuh serta bukan merupakan pemberian dari pemerintahan, sebaliknya pemerintahan berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki desa tersebut. Desa yang berfungsi sebagai Lembaga Legislatif dan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa serta Keputusan Kepala Desa.

c. Sumber Pendanaan Desa

Pedesaan adalah daerah pemukiman penduduk yang sangat dipengaruhi oleh kondisi tanah, iklim, dan air sebagai syarat penting bagi terwujudnya pola kehidupan agraris penduduk ditempat itu. Pemerintah Desa dalam mengurus semua urusan Pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat, tentunya memerlukan pendapatan agar dapat mencapai tujuan dalam

pembangunan dan kesejahteraan desa. Sumber keuangan desa atau pendapatan desa yaitu :²⁹

- 1) Pendapatan Asli Desa yang terdiri dari hasil usaha desa, hasil kekayaan desa, hasil swadaya dan partisipasi, hasil gotong royong, dan lain-lain pendapatan asli desa yang sah.
 - 2) Bagi hasil pajak daerah Kabupaten atau Kota paling sedikit 10%, untuk desa dan dari retribusi Kabupaten atau Kota sebagian diperuntukkan bagi desa.
 - 3) Dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima oleh Kabupaten atau Kota untuk desa paling sedikit 10%, yang pembagiannya untuk setiap desa secara proporsional yang merupakan Dana Desa.
 - 4) Bantuan keuangan dari Pemerintah yaitu bantuan dari Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten atau Kota dalam rangka pelaksanaan urusan Pemerintahan.
 - 5) Hibah dan sumbangan dari pihak ketiga yang tidak mengikat.
- Sumber pendapatan desa diantaranya adalah bagian dari dana perimbangan keuangan pusat dan dana daerah yang diterima oleh Kabupaten atau Kota.³⁰

²⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 72 Pasal 68 tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa

³⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Pasal 68 ayat 1

Sumber Pendapatan Desa menurut Prof. Drs HAW. Widjaja, terdiri atas :³¹

1) Sumber Pendapatan Desa

Sumber pendapatan desa terdiri atas pendapatan asli desa yang meliputi :

- a) Hasil usaha desa.
- b) Hasil kekayaan desa.
- c) Hasil swadaya dan partisipasi.
- d) Lain-lain pendapatan asli desa yang sah.
- e) Bantuan dari pemerintah kabupaten yang meliputi : bagian dana perolehan pajak dan retribusi daerah, dan bagian dari dana perimbangan keuangan pusat dan daerah.
- f) Bantuan dari pemerintah dan pemerintah provinsi.
- g) Sumbangan dari pihak ketiga.
- h) Pinjaman desa.

2) Pemilikan dan Pengelolaan

- a) Sumber pendapatan yang telah dimiliki dan dikelola oleh desa tidak dibenarkan diambil oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Pemberdayaan potensi desa dalam meningkatkan pendapatan desa dilakukan antara lain dengan pendirian Badan Usaha Milik Desa (BUMD),

³¹H.A.W Widjaja, *Pemerintahan Desa/Marga*, Ctk. Pertama, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.3

kerjasama dengan pihak ketiga dan wewenang melakukan pinjaman.

- b) Sumber pendapatan daerah yang berada di desa, baik pajak maupun retribusi yang telah dipungut oleh daerah Kabupaten tidak dibenarkan adanya pungutan oleh Pemerintah Desa. Pendapatan Daerah dari sumber tersebut terus harus diberikan kepada desa yang bersangkutan dengan pembagian secara proporsional dan adil. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menghilangkan beban biaya ekonomi tinggi dan dampak lainnya.

d. Pengelolaan Keuangan Desa

Keuangan desa dikelola berdasarkan asas-asas transparan, akuntabel, partisipatif serta dilakukan dengan tertib dan disiplin anggaran.

- 1) Asas Transparan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang pengelolaan keuangan desa dalam setiap tahapannya, baik dalam perencanaan dan penganggaran, pelaksanaan anggaran, pertanggungjawaban, maupun hasil pemeriksaan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia desa.
- 2) Asas Akuntabel, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan

pemerintah desa, khususnya pengelolaan keuangan desa harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemberi mandat kekuasaan pemerintahan desa.

3) Asas Partisipatif, yaitu dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan desa tidak hanya tanggung jawab pemerintah desa semata, melainkan menjadi tanggung jawab seluruh masyarakat. Adapun tugas masyarakat mengawasi pengelolaan keuangan desa secara aktif.

4) Tertib dan Disiplin Anggaran, yaitu dalam pengelolaan keuangan desa mengutamakan kepatuhan dan kesesuaian peraturan perundangan. Pengelolaan keuangan juga dilakukan secara berkelanjutan.

e. Belanja Desa

Pengeluaran desa adalah semua pengeluaran Kas Desa dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan yang meliputi belanja rutin (operasional), belanja pembangunan (belanja modal) serta pengeluaran tidak tersangka.³²

1) Belanja Rutin atau Operasional (*Recurrent Expenditure*)

Belanja rutin adalah pengeluaran yang manfaatnya hanya untuk satu tahun anggaran dan tidak menambah aset atau kekayaan bagi daerah.

³² Bambang Suryadi, *Memahami Peraturan Pemerintah tentang Desa*, Cetakan Pertama, (Bandar Lampung : Sai Wawai, 2016), h.72

- 2) Belanja administrasi umum seperti belanja pegawai, belanja barang, belanja perjalanan dinas dan belanja pemeliharaan.
- 3) Belanja operasi dan pemeliharaan sarana prasarana.
- 4) Belanja Investasi atau Pembangunan (*Investment / Capital Expenditure*)

Belanja investasi atau modal adalah pengeluaran yang manfaatnya cenderung melebihi satu tahun anggaran dan akan menambah aset atau kekayaan daerah, selanjutnya akan menambah anggaran rutin untuk biaya operasional dan pemeliharaannya. Belanja investasi terdiri dari :³³

- a) Belanja Publik, adalah Belanja yang manfaatnya dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat. Belanja Publik merupakan belanja modal yang berupa investasi fisik (pembangunan infrastuktur) yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari satu tahun dan mengakibatkan terjadinya penambahan aset daerah.
- b) Belanja Aparatur, adalah belanja yang manfaatnya tidak secara langsung dinikmati oleh masyarakat, tetapi dirasakan secara langsung oleh aparatur. Belanja aparatur menyebabkan terjadinya penambahan aktiva tetap dan aktiva tidak lancar lainnya. Belanja aparatur diperkirakan

³³*Ibid*, h.73

akan memberikan manfaat pada periode berjalan dan periode yang akan datang.

c) Pengeluaran Transfer, adalah pengalihan uang daerah pemerintah daerah dengan kriteria :

(1) Tidak menerima secara langsung imbalan barang dan jasa seperti layaknya terjadinya transaksi pembelian dan penjualan.

(2) Tidak mengharapkan dibayar kembali dimasa yang akan datang, seperti yang diharapkan pada suatu pinjaman.

(3) Tidak mengharapkan adanya hasil pendapatan, seperti layaknya yang diharapkan pada suatu investasi. Pengeluaran transfer terdiri atas angsuran pinjaman, dana bantuan dan dana cadangan.

(4) Pengeluaran Tidak Disangka

Pengeluaran tidak disangka adalah pengeluaran yang disediakan untuk pembiayaan :

(a) Kejadian-kejadian luar biasa seperti bencana alam, kejadian yang dapat membahayakan daerah.

(b) Tagihan tahun lalu yang belum diselesaikan atau tidak tersedia anggarannya pada tahun yang bersangkutan.

- (c) Pengambilan penerimaan yang bukan haknya atau kelebihan penerimaan.

2. Pemerintahan Desa

a. Pemerintah Desa

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pemerintah desa sebagai pemerintahan terendah langsung dibawah Kepala Desa atau Lurah yang menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri dan terdiri atas kepala desa dan lembaga musyawarah desa³⁴. Pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu dengan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.³⁵

Sebagai kepala eksekutif di tingkat desa, kepala desa merupakan jabatan politis dan dipilih langsung oleh masyarakat desa setempat dalam membantu jalannya roda pemerintahan, kepala desa dibantu oleh seorang sekretaris desa dan aparat desa lainnya. Jabatan kepala desa adalah enam tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu kali masa jabatan berikutnya. Kepala desa memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :³⁶

- 1) Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

³⁴Tim Redaksi KBBI Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*,(Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.1057

³⁵ UU Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 3 tentang Desa

³⁶Peraturan Pemerintah Nomor 72 Pasal 14 Tahun 2005 tentang Penyelenggara Pemerintahan Desa

2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal ayat

(1), Kepala Desa mempunyai wewenang :

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b) Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e) Membina kehidupan masyarakat desa.
- f) Membina perekonomian desa.
- g) Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- h) Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pemerintah desa juga dibantu oleh Badan Permusyawaratan Desa yang merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah yang pengisiannya dilakukan secara demokratis, Badan Permusyawaratan Desa mempunyai tugas membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama

Kepala Desa selain menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat Desa juga melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, Pemangku Adat, Golongan Profesi, Pemuka Agama dan Tokoh Masyarakat lainnya. Masa jabatan BPD adalah 6 tahunan dan dapat diangkat atau diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya.

b. Aparatur Pemerintah Desa

Aparatur Pemerintah Desa adalah bagian integral dari aparatur pemerintahan desa atau dapat diartikan bahwa aparat adalah keseluruhan pejabat Negara yang bekerja pada Instansi Pemerintah. Terdiri atas beberapa unsur tugas aparatur desa :

- 1) Unsur staf memberikan pelayanan administratif.
- 2) Unsur pelaksanaan merupakan pelaksana teknis di lapangan.
- 3) Unsur wilayah membantu kepala desa di wilayah bagian desa yang disebut kepala lingkungan.

c. Indikator Kinerja Pemerintah

Kinerja pemerintah adalah hasil yang dicapai suatu pemerintah tersebut menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.³⁷ Tingkat keberhasilan dalam melaksanakan suatu tugas akan menunjukkan tingkat produktivitasnya. Dengan demikian orang yang kinerjanya tinggi maka tingkat produktivitasnya tinggi juga.

³⁷As'ad, M., *Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, (Yogyakarta : Liberty, 1998), h.45

Beberapa konsep Indikator tentang penilaian terhadap kinerja pemerintah yaitu sebagai berikut :

- 1) Transparansi adalah proses keterbukaan menyampaikan informasi atau aktivitas yang dilakukan.
- 2) Produktivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan bagaimana sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.
- 3) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 4) Responsivitas adalah bukti pemerintah untuk mengenali kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, tuntutan dan aspirasi masyarakat.
- 5) Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
- 6) Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu.

d. Kinerja Menurut Perspektif Islam

Kinerja menurut perspektif islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengkualifikasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.

Dalam Al-Qur'an surah Al-Mulk: 2

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ (٢)

*Artinya : Yang menciptakan mati dan hidup, untuk menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. Dan dia Maha Perkasa, Maha Pengampun.*³⁸

Maksud dari ayat ini adalah para pekerja harus selalu meningkatkan daya pikirnya, sehingga memiliki wawasan dan daya yang antisipasi yang kuat. Daya pikir seseorang dapat ditingkatkan dengan cara : rajin membaca dan mencatat ilmu, rajin mendengarkan, selalu berusaha, banyak berpikir, meneliti, memecahkan masalah dan lingkungan, rajin mengikuti pelatihan, semangat keingintahuan.³⁹

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang

³⁸ Kementerian Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h.562

³⁹Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004), h. 265

diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

e. Tolak Ukur Kinerja

Tolak ukur kinerja adalah ukuran keberhasilan yang dicapai pada setiap kegiatan atau program yang dilakukan dalam satu tahun anggaran tertentu. Tolak ukur kinerja digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja dalam sistem anggaran kinerja. Tolak ukur kinerja mencakup dua hal yaitu :

- 1) Keberhasilan yang dapat diukur
- 2) Tingkat pencapaian setiap unsur keberhasilan

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia⁴⁰.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Jadi, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang

⁴⁰*Ibid*, h.3

lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.⁴¹

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh Pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik :⁴²

- 1) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan :
 - a) Persyaratan teknis dan pelayanan administrasi pelayanan publik.
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

⁴¹Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*,(Yogyakarta : Pembaharuan, 2005), h.6

⁴²Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung : Reifika Aditama, 2012), h.65

- 3) Kepastian dan tepat waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Tidak diskriminatif : Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Bertanggungjawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 9) Kejujuran : Cukup jelas.
- 10) Kecermatan : Hati-hati, teliti dan telaten.
- 11) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12) Keamanan dan Kenyamanan : Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :⁴³

- 1) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan Prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tatacara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dnegan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

⁴³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h.246

- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir.
- 9) Meminimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* maupun bagi *customer*. Hak-hak dan kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima

pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik di Indonesia meliputi :⁴⁴

- a) Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- c) Biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- d) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan penunjang pelayanan yang memadai.

⁴⁴Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- f) Kompetisi petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

e. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pada umumnya terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang sering kita temui. Baik d alam lingkup desa ataupun dalam lingkup kota, diantaranya adalah sebagai berikut :⁴⁵

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh dari dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Contohnya seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

⁴⁵*Ibid*

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya dibidang pendidikan (PAUD), pemeliharaan kesehatan (pos pelayanan terpadu), penyelenggaraan transportasi dan infrastruktur jalan.

f. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut :

(1) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

(2) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

(3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

(4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

(5) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

4. Ekonomi Islam

a. Konsep Ekonomi Islam

Ekonomi islam merupakan suatu konsep atau teori yang dikembangkan berdasarkan ajaran-ajaran agama islam. Ilmu ekonomomi islam adalah ilmu yang mempelajari aktivitas atau perilaku manusia secara aktual dan empirikal, baik dalam produksi, distribusi maupun konsumsi berdasarkan syariat islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah serta ijma' para ulama dengan tujuan untuk mencapai kebahagiaan dunia akhirat.⁴⁶ Ekonomi islam merupakan manifestasi ajaran islam dalam perilaku ekonomi, baik penentuan tujuan kegiatan ekonomi, sikap, analisis, dan respon terhadap fenomena sosial. Kebenaran ilmiah dalam ekonomi islam didasarkan atas dua hal, yaitu kebenaran mutlak dan kebenaran relatif. Kebenaran mutlak berasal dari Al-Quran dan Sunnah dan turunannya, sedangkan kebenaran relatif bersumber dari fenomena alam semesta.

b. Prinsip-Prinsip Dasar Ekonomi Islam

1) Tauhid

Tauhid adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh manusia merupakan sebuah penghambaan kepada Allah SWT. Begitu juga dalam perekonomian, baik individu maupun kelompok, serta pelaku ekonomi dan pemerintahan harus

⁴⁶Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syari'ah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012), h.29

memegang erat prinsip ini agar perjalanan ekonomi sesuai dengan yang telah diajarkan dalam islam.

2) Masalah

Maslahah adalah sesuatu yang membawa dan mendatangkan sebuah manfaat bagi semua orang. Jadi pada dasarnya segala aktivitas perekonomian tidak boleh mengandung sebuah hal yang dapat merugikan suatu pihak dalam aktivitasnya. Karena hal ini tidak sesuai dengan ajaran islam.

3) Adl

Makna adl atau adil akan terwujud jika setiap orang menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran, keberanian, kelurusan, dan kejelasan.

4) Khilafah

Pengertian umum dari khilafah adalah amanah dan tanggung jawab manusia terhadap apa-apa yang telah dikuasakan kepadanya, dalam bentuk sikap dan perilaku manusia terhadap Allah sesama dan alam semesta.

5) Al-Amwal (harta)

Dalam islam harta yang kekal hanyalah milik Allah SWT. Dalam hal ini manusia hanya mampu untuk mengolah, menikmati saja dan semua itu akan dipertanggungjawabkan oleh manusia itu sendiri. Untuk itulah dalam ekonomi islam

konsep yang diterapkan adalah harta dalam bentuk apapun berapapun jumlahnya hakikatnya semua itu hanya milik Allah semata dan manusia hanya mendapat amanah dari Allah.

6) Ukhwah (persaudaraan)

Dalam ekonomi islam sangat dianjurkan untuk bekerja sama atau selalu berjamaah dalam melakukan apapun, jangan sampai umat islam memiliki pandangan ingin sukses sendiri, ingin kaya sendiri. Namun kita harus selalu bersama ketika ada seseorang yang membutuhkan kita harus bantu.

7) Akhlaq (etika)

Etika yang sesuai dengan ajaran islam sangat diperlukan dalam segala aktivitas atau kegiatan ekonomi islam. Maka dari itu setiap kegiatan ekonomi islam harus dilandasi dengan etika-etika atau norma yang baik tentunya sesuai dengan ajaran islam, hal inilah yang menjadi perbedaan antara ekonomi konvensional dan ekonomi islam.

8) Ulil Amri (pemimpin)

Dalam melakukan kegiatan ekonomi islam harus melibatkan pemerintah didalamnya, selain itu ekonomi islam harus mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama itu tidak menyeleweng dengan ajaran atau nilai-nilai islam yang ada..

9) Al-Hurriyah dan Al-Mas'uliyah

Al hurriyah berarti kebebasan dan al mas'uliyah diartikan sebagai tanggungjawab. Dua hal ini tidak bisa dipisahkan karena adanya kebebasan harus ada pertanggungjawaban yang baik.

B. Penelitian Terdahulu

Joni Suwarno penelitian ini dilakukan pada tahun 2010 dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). Dalam penelitian ini mengatakan bahwa suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Penunjukan utama seorang warga Negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa atau sebuah kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa atau kelurahan itu. Bila potensi yang tersedia cukup menjanjikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergi pun akan mengikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurahan tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukkan pula dari keberagaman suku bangsa dan agama warga yang berdomisili di wilayah atau lingkungan desa atau kelurahan

yang bersangkutan. Selain itu pelayanan publik lebih berdominan bertumpu pada pemerintahan desa.⁴⁷

Sakinah Nadir, penelitian ini dilakukan pada tahun 2013 dengan judul “Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa. Dalam penelitiannya mengatakan bahwa kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah sebagai konsekuensi logis dari pelaksanaan kebijakan Otonomi Daerah, dapat memberikan peluang bagi tumbuh dan berkembangnya nilai-nilai lokal. Nilai-nilai lokal ini tentu akan sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Masing-masing berbeda karena berbagai faktor yang mempengaruhinya sehingga memunculkan ciri khas masing-masing daerah. Skema pelaksanaan Otonomi Daerah, dimana pemberdayaan bagi masyarakat desa melalui Otonomi Desa menjadi bagian integral didalamnya. Kehadiran lembaga BPD menunjukkan sebuah skema menyangkut pemisahan antara lembaga legislatif desa yang diwakili oleh BPD dengan pihak eksekutif yakni Kepala Desa serta para perangkatnya. Peran masyarakat desa sangat dibutuhkan dalam mengawasi sepaak terjal BPD. Karena peraturan yang ada masih belum mengatur tentang bagaimana lembaga ini dapat diawasi kerja-kerjanya.⁴⁸

Vinda Erryana dan Hendri Setyawan, penelitian dilakukan pada tahun 2016 yang berjudul “Determinan Akuntabilitas Pelporan Keuangan

⁴⁷Joni Suwarno, Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu), *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Volume 1 Edisi 2, (2012), h.28

⁴⁸Sakinah Nadir, Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa, *Jurnal Politik Profetik*, Volume 1 Nomor 1, (2013), h.20

Pemerintah Daerah”. Dalam jurnalnya mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kemandirian Daerah terhadap Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah se Jawa Tengah. Hal ini berarti bahwa daerah dengan kemandirian daerah yang baik akan memiliki akuntabilitas pelaporan keuangan Pemda yang baik dan bebas dari salah saji. Hal ini tidak terlepas dari kondisi bahwa dengan kemandirian yang tinggi maka Pendapatan Asli Daerah yang didapatkan oleh Pemda semakin tinggi.⁴⁹

Aang Kusnendar, penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 dengan judul “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran”. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada umumnya cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai dengan pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, seperti masih belum adanya inovasi pelayanan, masih ada kebutuhan masyarakat yang belum dikenali oleh pemerintah desa, belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik seperti kotak saran, serta

⁴⁹Vinda Erryana dan Hendri Setyawan, Determinan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah, *Jurnal Akuntansi Indonesia*, Volume 5 Nomor 1, (2016), h.9

masih adanya pemerintah desa yang tidak bekerja sesuai aturan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Cijulang dalam pelayanan publik melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik.⁵⁰

Diana Natalia Ganda, Daud Markus Liando, dan Neni Kumayas penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan judul “Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik”. Pada penelitiannya penulis menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga negara. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana dan prasarana dari pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumberdaya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta tingginya tanggungjawab para pelaksana tugas pelayanan terbaik kepada masyarakat.⁵¹

⁵⁰Aang Kusnendar, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, *Jurnal Unigal*, 2018, h.4

⁵¹ Diana Natalia Ganda, Daud Markus Liando, dan Neni Kumayas, Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Unsrat*, 2017, h.6